

## Política de surtido y envío.

Ezylife S.A. de C.V., en adelante (“**Sawyer México**”) será el responsable de contratar a los Proveedores del servicio de paquetería en adelante (“**FedEx**”, “**DHL**” o **cualquier otro proveedor de servicio de logística**) encargados de realizar el servicio de entrega de nuestros productos al cliente.

El cliente debe considerar:

- A) Sólo ventas nacionales a través de nuestro sitio.
- B) En todo momento, los productos están sujetos a disponibilidad.
- C) El tiempo de surtido y envío está relacionado con la disponibilidad del producto, sujeto a la recepción del pago y el comprobante de éste.
- D) El tiempo de surtido es de un día hábil después de verse reflejado el pago del pedido realizado, siempre y cuando el o los productos comprados estén en existencia.
- E) El tiempo de envío y/o entrega serán establecidos por **FedEx, DHL o cualquier otro proveedor de servicio de logística**, según la zona destino.
- F) Confirmar que **FedEx, DHL o cualquier otro proveedor de servicio de logística**, cuente con el servicio de entrega a domicilio al código postal destinatario. [Revisar Excepciones de envío del proveedor del servicio de logística.](#)
- G) El costo del servicio de paquetería para cada envío que se menciona en el sitio, está sujeto a cambios de acuerdo al % mensual del cargo de combustible, y otras variantes que se deriven del servicio.
- H) El cliente es responsable del pago total del servicio del envío.
- I) El precio del envío está en moneda nacional, y está sujeto a un peso de 5 kilos por envío.

### Excepciones de envío por los Proveedores del servicio de paquetería

Aplicación y condiciones

- I. Aplica únicamente para envíos que tengan como destino a códigos postales que no se encuentren dentro de la cobertura de entrega de FedEx y DHL.
- II. En esta situación, el cliente deberá notificar a Sawyer México al 01800 890 66 26, el error que arroje al sitio en relación al envío.
- III. Indicar a Sawyer una paquetería alternativa que llegue al código postal destino.
- IV. El costo del envío será cubierto por el cliente.

## Política de Garantía y/o Devolución.

Ezylife S.A. de C.V., en adelante (“**Sawyer México**”) llevará a cabo su registro y respuesta de garantías de la siguiente manera:

**Garantía general:** Todo producto SAWYER cuenta con 12 meses de garantía única y exclusivamente por defecto de fabricación, la vigencia de la garantía comienza a partir de la fecha de facturación de la compra.

**Repelentes:** *Se considera defecto de fabricación cualquier aroma desagradable que presenten los repelentes y bloqueador solar a causa de su caducidad.*

**\*\*Se recomienda tomar fotos al menor indicio de anomalía al recibir el paquete y reportar inmediatamente al correo [elopez@sawyer.mx](mailto:elopez@sawyer.mx) \*\***

**No aplica cambio ni devolución alguna por derramamiento o cualquier otra situación derivada del traslado de éstos.**

### Procedimiento de reclamo de garantía en filtros:

1. Haber adquirido de manera apropiada el o los productos, en nuestro sitio [www.sawyer.mx](http://www.sawyer.mx)
2. Pedir al correo [elopez@sawyer.mx](mailto:elopez@sawyer.mx) el formato “Reclamos de garantías” que deberá ser llenado por el cliente. *Es importante llenar el formulario con información verídica, ya que esta será utilizada para dar seguimiento al reclamo de garantía,* y enviarlo al mismo correo arriba mencionado en este párrafo.
3. El departamento de atención al cliente deberá ponerse en contacto con el cliente en un lapso no mayor a 5 días después de haber recibido la notificación del Reclamo. Le será proporcionado a su correo electrónico, un número de folio con el cual se comenzará y se dará seguimiento a su Reclamo.
  - a. En seguimiento a este contacto con el cliente, éste último deberá mandar fotos del o los productos que se encuentran en Reclamo,

sobre el mismo correo de contacto; y enviando también, en físico el o los productos dañados al domicilio que indique Sawyer en el momento.

4. Sawyer evaluará el o los productos recibidos como reclamo de garantía, y dará respuesta al cliente sobre el mismo medio de contacto, en un lapso no mayor a 22 días después de haber recibido por parte del cliente físicamente el o los productos en reclamo así como el cumplimiento de todos los requisitos que rigen esta Política de Garantía.
5. Los envíos que resulten del reclamo de garantía y de la garantía misma, deberán ser cubiertos en su totalidad por el cliente.

**Por ningún motivo se hará efectiva la garantía: si el producto no fue pagado, si el daño ocurrió después de usar el producto, por no dar el mantenimiento adecuado, por mal uso del cliente hacia los productos, sino se cuenta con la factura, remisión o recibo de compra/pago que ampare la compra del o los productos.**

**No aplica cambio ni devolución alguna de producto adquirido.**